

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)**



**Oleh:**

**FIRZA PRISHELLYA ANGGHISNA AULIA**

**NPM: 17.1.02.10922**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)**



**Oleh:**

**FIRZA PRISHELLYA ANGGHISNA AULIA**

**NPM: 17.1.02.10922**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Diajukan Oleh:**

**FIRZA PRISHELLYA ANGGHISNA AULIA**

**NPM: 17.1.02.10922**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**FIRZA PRISHELLYA ANGGHISNA AULIA**

**NPM : 17.1.02.10922**

**Telah dipertahankan didepan Tim Penguji**

**Pada tanggal 09 April 2021**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Drs. Sugiyono, Ec., M.M.**

**2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

**Dinyatakan dan Memenuhi Syarat dan Diterima**

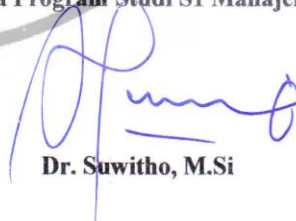
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Khuzaini, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FIRZA PRISHELLYA ANGGHISNA AULIA**

N.P.M : **17.1.02.10922**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA BANK JATIM KANTOR CABANG BOJONEGORO)**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 09 April 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 09 April 2021  
Yang membuat pernyataan,



**Firza Prishellya A.A**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Firza Prishellya Angghisna Aulia  
NPM : 17.1.02.10922  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Bojonegoro/ 05 Agustus 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3 (Tiga)/1 (Satu)  
Alamat Rumah Sekarang : Nginden gg.V No. 61, Surabaya  
Alamat Asal : Desa Tlogoagung Kecamatan  
Baureno Kabupaten Bojonegoro  
RT/RW : 002/001  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Supriyanto  
Alamat Rumah : Desa Tlogoagung Kecamatan Baureno  
Kabupaten Bojonegoro  
Alamat Kantor : -  
Pekerjaan : Perangkat Desa

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat TK : TK Dharmawanita tahun 2006
2. Tamat SD : SDN Tlogoagung 2 tahun 2011
3. Tamat SMP : SMPN 1 Baureno tahun 2014
4. Tamat SMA : SMAN 1 Sumberrejo tahun 2017
5. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	1-V111	2017-2021	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Pekerjaan	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Firza Prishellya A.A**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)”

Dalam skripsi ini dijabarkan tentang pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA). Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum sepenuhnya sempurna meskipun dilakukan sebaik-baiknya.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan saran yang utama dari kedua orangtua tercinta Bapak dan Ibu yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan support, do’a, serta materi untuk saya selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai dan materi semua pihak. Oleh karena itu, dengan dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, SE.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Pijati, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

6. Para staff dan karyawan Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro yang telah membantu dalam pengerjaan penelitian skripsi.
7. Kepada kedua orang tua dan adik saya Prisca & Pasha yang selalu memberikan saya dukungan secara moril maupun materil serta doa yang selalu diberikan kepada saya untuk kelancaran penulisan skripsi.
8. Kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan saya semangat dan dukungan do'a selama mengerjakan skripsi hingga selesai.
9. Kepada teman kelas angkatan SM2 2017 yang memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
10. Kepada sahabat saya tercinta Mavi, Adi, Suci, Aza, Heru P, Dimas, Febi, Aldho & Lathif, yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih belum sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 28 Februari 2021

**Firza Prishellya A.A**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
 <b>Bab 1 PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
Latar Belakan Masalah.....	1
Rumusan Masalah .....	7
Tujuan Penelitian.....	7
Manfaat Penelitian .....	8
Manfaat Praktisi.....	8
Manfaat Teoritis.....	9
Manfaat Kebijakan.....	9
Ruang Lingkup Penelitian.....	9
 <b>Bab 2 TINJAUAN TEORITIS.....</b>	 <b>10</b>
Tinjauan Teoritis .....	10
Kualitas Layanan .....	10
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	10
2. Dimensi Kualitas Layanan.....	11
3. Strategi Kualitas Layanan.....	12
Kepercayaan .....	14
1. Pengertian Kepercayaan .....	14
2. Dimensi Kepercayaan.....	16
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan .....	16
Kepuasan .....	17
1. Pengertian Kepuasan .....	18
2. Dimensi Kepuasan .....	19
3. Ciri-ciri Kepuasan .....	20
Loyalitas .....	20
1. Pengertian Loyalitas .....	20
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	22
3. Karakteristik Loyalitas .....	23
Penelitian Terdahulu.....	24

Kerangka Pemikiran .....	27
Pengembangan Hipotesis.....	28
<b>Bab 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian...	31
Jenis Penelitian .....	31
Populasi Penelitian .....	32
Teknik Pengambilan Sampel.....	33
Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
Penentuan Penarikan Sampel .....	33
Penentuan Ukuran Sampel .....	34
Teknik Pengumpulan Data .....	34
Jenis Data dan Sumber Data.....	35
Teknik Pengambilan Data .....	36
Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
Variabel .....	37
Definisi Operasional Variabel .....	38
Teknis Analisis Data .....	43
Uji Instrumen.....	43
Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
Uji Asumsi Klasik .....	45
Uji Kelayakan Model (Uji F).....	47
Koefisien Determinasi $R^2$ .....	48
Uji Hipotesis (Uji t).....	49
<b>Bab 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
Hasil Penelitian.....	51
Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	51
Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	54
Deskriptif Hasil Variabel Penelitian.....	57
Analisis Data .....	74
Hasil Uji Instrumen .....	74
Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
Uji Asumsi Klasik .....	79
Uji Kelayakan Model .....	83
Uji Hipotesis ( Uji t).....	85
Pembahasan .....	86
Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	87
Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah .	88
Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	89
<b>Bab 5 PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
Kesimpulan.....	90
Keterbatasan Penelitian .....	91
Saran .....	91

JADWAL PENELITIAN .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	96



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian terdahulu.....	24
2 Definisi operasional variabel.....	39
3 Karakteristik responden menurut jenis kelamin .....	54
4 Karakteristik responden menurut usia.....	55
5 karakteristik responden menurut pekerjaan.....	56
6 Kelas interval .....	57
7 Distribusi frekuensi tanggapan responden berdasarkan variabel Kualitas Layanan (KL).....	58
8 Analisis Deskriptif tanggapan responden berdasarkan variabel Kepercayaan (KP) .....	64
9 Analisis deskriptif tanggapan responden berdasarkan variabel Kepuasan (KPS).....	67
10 Analisis deskriptif tanggapan responden berdasarkan variabel Loyalitas Nasabah (LN) .....	69
11 Hasil uji validitas .....	75
12 Hasil uji reliabilitas .....	76
13 Hasil uji regresi linear berganda .....	77
14 Hasil uji normalitas statistik .....	79
15 Hasil uji multikolineritas .....	81
16 Hasil uji F .....	83
17 Hasil uji koefisien korelasi .....	84
18 Hasil uji t .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran .....	28
2 Grafik uji normalitas .....	80
3 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian .....	96
2 Tabulasi Data Penelitian .....	102
3 Hasil Uji Reliability .....	110
4 Hasil Uji Validitas .....	116
5 Hasil Uji Regression.....	116
6 Tanggapan Responden .....	118
7 Karakteristik Responden / Identitas Responden .....	128
8 Surat Tugas Penulisan Bimbingan Skripsi .....	129
9 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	130
10 Surat Ijin Riset Penelitian.....	131
11 Surat Balasan Ijin Riset Penelitian.....	132
12 Sertifikat Seminar Equitas .....	133
13 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	134
14 Berita Acara Ujian Skripsi .....	135
15 Hasil Uji Plagiarisme .....	136
16 Dokumentasi Penelitian.....	137